L'ESSOR DU BOSSWARE

PROTÉGER LA VIE PRIVÉE DES CANADIENS QUI TRAVAILLENT À DOMICILE

Michael Coteau
Député
Don Valley-Est
Décembre 2022



This report is also available in English, and it is available electronically at
www.michaelcoteau.libparl.ca

Ce rapport est également disponible en anglais et sous forme électronique à l'adresse
www.michaelcoteau.libparl.ca

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

En 2020, la pandémie de COVID-19 a changé la façon dont les Canadiens vivaient et travaillaient. Elle a menacé notre économie et nos familles – ainsi que la santé de toute la population canadienne. Des milliers de vies ont été perdues.

Dans ce contexte pandémique, pas moins de 60 % des Canadiens ont commencé à travailler à domicile, ce qui a amené les employeurs à recourir de plus en plus à des technologies de surveillance. Ces technologies vont de la surveillance par webcam et de l'enregistrement des frappes au clavier à des méthodes plus sophistiquées, comme l'intelligence artificielle et la reconnaissance faciale pour évaluer les résultats et le rendement des employés.

Cette augmentation du travail à distance ne s'est toutefois pas accompagnée de mesures de protection nécessaires en ce qui concerne la vie privée des employés. Cela a eu pour effet de vulnérabiliser de nombreux Canadiens à des pratiques de surveillance invasives, puisqu'ils ne disposaient que d'un ensemble disparate de lois en tant que solutions ou mesures de protection.

En mars 2022, j'ai lancé un processus visant à attirer l'attention sur la problématique des employeurs surveillant leurs employés à distance, à susciter un débat national sur la meilleure façon de protéger les travailleurs et leur vie privée et à établir les règles que devront observer les employeurs. Le débat a également porté sur la nécessité d'aider les employeurs partout au pays à mieux comprendre leurs obligations et de favoriser une plus grande confiance, afin d'améliorer l'activité commerciale au Canada et la compétitivité des différentes juridictions.

Des centaines de Canadiens de toutes les provinces et de tous les territoires m'ont exprimé leur point de vue sur cette question. J'ai rencontré des spécialistes de la protection de la vie privée, des chefs d'entreprise et des hauts fonctionnaires, qui reconnaissent tous l'existence de lacunes importantes en ce qui concerne la protection des droits des Canadiens travaillant à domicile.

Le présent rapport résume brièvement la problématique ainsi que ce qui nous a été dit, et recommande une ligne de conduite qui profitera à la fois aux personnes travaillant à domicile et à leurs employeurs. J'ai l'intention de présenter, dans les mois à venir, un projet de loi qui facilitera l'établissement d'un cadre pancanadien et qui offrira de meilleures protections aux employés ainsi qu'aux employeurs. Je recommande également des mesures que le gouvernement fédéral et ses sociétés d'État et organismes peuvent adopter dès maintenant.

Il n’y a aucun doute que la protection de la vie privée des personnes travaillant à domicile s’inscrit dans un ensemble de discussions beaucoup plus vaste portant sur le respect de la vie privée et de la technologie, et en particulier sur le rôle et l’impact des mégadonnées, sur la surveillance en milieu de travail (et plus généralement dans notre société), et sur le pouvoir et l’influence qui résultent de la surveillance exercée par de grandes entreprises et les gouvernements. Bien que nous n’ayons pas tenté de nous attaquer à ces problèmes importants dans le cadre de la présente consultation et du présent rapport, nous sommes néanmoins conscients que toute discussion sur la protection de la vie privée des travailleurs à distance doit s’inscrire dans le contexte de ces questions plus vastes.

Mes travaux sur la protection de la vie privée des travailleurs à distance et le présent rapport n’auraient pas été possibles sans l’aide de nombreux fonctionnaires, de spécialistes de la protection de la vie privée et de citoyens. Je tiens tout particulièrement à remercier les recherchistes de la Bibliothèque du Parlement ainsi qu’Adam Garisto, Andrew Green et Chris Sardinha, membres de mon personnel qui ont donné suite à mes fréquentes demandes de renseignements et maintenu l’équipe sur la bonne voie. Bruce Davis, le gestionnaire de projet, et Salma El Dessouky ont joué un rôle essentiel lors de la rédaction de ce rapport. Pendant plusieurs mois, je me suis également appuyé sur un groupe de travail informel composé de bénévoles que je tiens à remercier pour leurs idées et leur temps.

Joe Masoodi, Joe McDonald, Christine Clayton et Tina Derak ont participé aux activités du groupe de travail et ont fourni des points de vue différents et des suggestions constructives. Malgré ces contributions, les positions et recommandations exposées dans ce rapport sont au bout du compte les miennes, et elles ne représentent pas nécessairement les points de vue ou les suggestions des membres du groupe de travail ou des organisations auxquelles ils peuvent être affiliés.

Au début du processus de consultation, la question de la surveillance exercée par les employeurs sur leurs employés travaillant à domicile semblait nébuleuse, car elle soulève des enjeux multidimensionnels en ce qui a trait aux sphères de compétence, aux technologies, aux pratiques des employeurs et à des enjeux liés à la protection de la vie privée des employés. En quelques mois, la question et les options qui s’offrent à nous sont toutefois devenues plus claires, ce qui m’a conduit à formuler deux recommandations simples, qui sont présentées dans ce rapport.

La publication du présent rapport marque le début de ce qui constituera, je l’espère, une nouvelle étape, soit celle de la rédaction d’un projet de loi d’initiative parlementaire, de l’élaboration d’un cadre pancanadien et de la prise de mesures concrètes par les institutions fédérales.

J’encourage mes collègues des gouvernements fédéral et provinciaux à contribuer à la mise en place de ces mesures de protection de la vie privée et je suis enthousiaste à l’idée de poursuivre les discussions sur cette question importante.

Michael Coteau
Député (Don Valley-Est)

SOMMAIRE

Michael Coteau, le député de Don Valley-Est, a lancé une consultation publique nationale pour se pencher sur la question de la surveillance numérique par les employeurs des Canadiens travaillant à domicile.

Pendant plusieurs mois, M. Coteau a rencontré des spécialistes de la protection de la vie privée ainsi que des représentants de l'industrie, des syndicats, du gouvernement et des secteurs non gouvernementaux. M. Coteau a également tenu une série de consultations publiques afin de recueillir les commentaires de personnes travaillant à domicile. Des travaux de recherche et une analyse documentaire ont en outre été menés afin de cerner et de dégager ce qui a déjà été avancé, constaté et recommandé par rapport à cette question.

SONDAGE SUR LE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

Un sondage sur la protection de la vie privée des travailleurs à domicile a suscité 337 réponses. Il s'en dégage que la plupart des répondants accepteraient un certain degré de surveillance à distance, sous réserve de certaines conditions ou restrictions. Toutefois, une minorité significative s'est dite contre toute surveillance par l'employeur des employés travaillant à domicile. Dans l'ensemble, très peu de répondants pensent que les employeurs devraient avoir toute latitude pour exercer une surveillance à leur gré.

TABLE RONDE

Une table ronde réunissant des experts a fait ressortir les difficultés et les risques liés à un examen de la surveillance numérique des employés travaillant à distance. Les experts ont donné leur avis sur l'orientation et la structure d'un cadre efficace. Les points clés à retenir de ces discussions sont les suivants : un examen complet de la question de la surveillance numérique des travailleurs à distance nécessite une approche de haut niveau; les employés devraient participer à l'élaboration des règlements et des politiques sur cette question; la réglementation devrait promouvoir « la vie privée par défaut », et non « la surveillance par défaut »; et enfin, étant donné la nature et la portée de la question, le gouvernement fédéral a un rôle important à jouer dans la création d'un cadre qui protège mieux le droit à la vie privée des employés à leur domicile.

ANALYSE DOCUMENTAIRE

La recherche et l'analyse documentaire effectuées aux fins de ce rapport ont confirmé bon nombre des constatations faites lors du processus de consultation. En particulier, les cadres législatifs existants ne sont ni suffisants ni adaptés à la situation actuelle pour traiter et réglementer le recours croissant à la surveillance des travailleurs à distance, que ce soit à l'échelle régionale ou nationale. En outre, l'absence de réglementation a un impact palpable (psychologique, social et professionnel) sur les employés travaillant à domicile, lesquels estiment que leur droit à la vie privée et leur sécurité d'emploi sont menacés par le recours accru à la surveillance numérique.

RECOMMANDATIONS

Les résultats de la consultation ont mené aux recommandations suivantes. Premièrement, le gouvernement fédéral et ses sociétés d'État et organismes ont, en tant qu'employeurs, organes de réglementation et acheteurs de biens et de services, un rôle de premier plan à jouer pour protéger les employés contre toute intrusion injustifiée dans leur foyer. Deuxièmement, le gouvernement du Canada et les gouvernements provinciaux et territoriaux doivent négocier un accord-cadre afin de protéger les personnes à leur domicile, là où elles vivent, quel que soit leur employeur.

Le cadre proposé devrait établir des lignes directrices et des règlements stricts en ce qui concerne le consentement et la transparence, les recours raisonnables ou permissibles à la surveillance numérique et les mécanismes utilisés à cette fin, le stockage de données, les activités liées aux données et aux renseignements personnels des employés, ainsi que les politiques d'entreprise adoptées pour protéger les droits des travailleurs à distance dans les cas où les employeurs choisissent d'utiliser la surveillance numérique. Par-dessus tout, les employés doivent participer à l'élaboration des politiques de surveillance de leur milieu de travail lorsque la surveillance a lieu à leur domicile, car leurs droits sont au cœur de la question.

MÉTHODOLOGIE

En mars 2022, j'ai lancé un processus de consultation et d'examen sur la question de la surveillance des employés. Ce processus était axé sur six éléments clés :

- Des groupes de discussion en ligne et en personne;
- Une consultation en table ronde avec des spécialistes de premier plan du domaine de la protection de la vie privée;
- Des entretiens avec des commissaires provinciaux à la protection de la vie privée ainsi qu'avec des responsables gouvernementaux, des législateurs et des experts;
- Un sondage en ligne sollicitant des avis sur la surveillance à domicile;
- Un examen des recherches et de la documentation existantes sur la question;
- Un examen de la législation pertinente et des lois proposées à travers le Canada.

La recherche comprenait un examen des travaux universitaires, de documents provenant de sources secondaires et de reportages des médias. Les lois existantes relatives à la question ont également été passées en revue. Des documents de recherche ont été rassemblés pour comprendre, d'un point de vue canadien et international, les nouvelles méthodes et technologies utilisées pour la surveillance, les lois existantes qui en régissent l'usage et les impacts de ces méthodes sur le droit à la vie privée des employés.

Les consultations se sont principalement déroulées de manière virtuelle afin de respecter les restrictions liées à la COVID-19 et de faciliter l'accessibilité. Les consultations ont pris la forme de conversations avec des spécialistes de la confidentialité et des experts en droit, avec des représentants d'institutions et d'organismes gouvernementaux et non gouvernementaux, avec des employeurs, avec des représentants d'entreprises et avec des employés travaillant à domicile. Deux groupes de discussion ont été organisés. Des volontaires de la communauté ont participé à ces discussions, ce qui nous a permis d'examiner des points de vue personnels sur la surveillance des employés qui travaillent à domicile.

Le sondage sur la protection de la vie privée des travailleurs à domicile a permis d'obtenir des renseignements clés sur les questions prioritaires et sur les opinions sur la surveillance du travail à distance répandues parmi les Canadiens. Grâce à une série de questions ouvertes et à choix multiples, les répondants ont pu donner leur avis sur la surveillance numérique, ce qui nous a permis d'arriver à une compréhension plus nuancée de l'opinion des Canadiens sur la question. Les résultats détaillés de l'enquête sont présentés sur ma page Internet, à l'adresse www.michaelcoteau.libparl.ca.

Les consultations présentaient certaines limites. Premièrement, la documentation et les recherches disponibles sur le contexte canadien sont limitées pour ce qui est de leur variété et de leur portée. Cela est compréhensible, compte tenu de la nouveauté des fermetures imposées par les gouvernements et des mesures accompagnant le travail à domicile. Les études sur les impacts de la surveillance des employés sur les communautés marginalisées et les travailleurs à bas salaire sont rares, et il y a donc une lacune notable dans les connaissances à cet égard. Des caractéristiques telles que l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, la race, la capacité ou l'incapacité et le revenu peuvent contribuer à rendre certaines personnes plus vulnérables à la surveillance des employés, ce qui peut exacerber le déséquilibre de pouvoir entre l'employeur et l'employé.

Deuxièmement, les données recueillies au moyen de notre sondage en ligne peuvent présenter un risque de biais. Le sondage a été distribué lors de différentes séances de discussion ouverte, sur les médias sociaux ainsi qu'à des relations et à des membres de réseaux personnels. On pourrait donc supposer que ce sont principalement des personnes partageant les mêmes préoccupations en matière de surveillance numérique qui ont répondu au sondage. En outre, les personnes pour qui la question du contrôle des employés à domicile est importante sont plus susceptibles d'avoir répondu au sondage. En conséquence, le sondage en ligne n'est pas considéré comme étant statistiquement significatif, mais il fournit des renseignements précieux pour définir des orientations, de même que des renseignements qualitatifs sur les nuances qui doivent être prises en compte dans l'examen de la question.

APERÇU

La surveillance des employés n'a rien de nouveau. Cependant, les pratiques de surveillance en milieu de travail ont évolué, de plus en plus facilitées par les technologies numériques et accélérées par le passage mondial massif au travail à distance.

Pas moins de 60 % des Canadiens ont commencé à travailler à domicile depuis le début de la pandémie[1]. On s'attend à ce que jusqu'à 40 % des employés restent en permanence à domicile, même après la fin de la pandémie[2]. En conséquence, les pratiques de surveillance habituellement utilisées en milieu de travail ont de plus en plus migré vers le domicile des travailleurs. Ces pratiques soulèvent de nombreuses questions, notamment sur les droits des employés et la mesure dans laquelle ceux-ci sont protégés dans ce contexte de forte émergence de la surveillance numérique à domicile.

« *Pas moins de 60 % des Canadiens ont commencé à travailler à domicile depuis le début de la pandémie.* »

Alors que le passage au travail à domicile s'opérait, la COVID-19 a également modifié la vie familiale et personnelle : des parents ont travaillé tout en gérant l'apprentissage à distance de leurs enfants et en s'efforçant de gérer les responsabilités familiales; d'autres personnes ont dû faire face au stress résultant de l'isolement ou de la maladie. Les responsabilités familiales et personnelles liées à ces situations étaient toutes potentiellement sous la surveillance d'un employeur. Ce point est pertinent pour nos discussions, car la surveillance des espaces de travail à domicile par l'employeur pouvait également permettre l'observation non désirée soit de membres de la famille, de personnes soumises à un stress considérable ou en mauvaise santé. Elle pouvait exacerber le stress des mesures de confinement en permettant aux employeurs et aux collègues de travail de s'immiscer dans la vie et l'espace privés des Canadiens.

Les récentes innovations technologiques ont également introduit de nouvelles formes plus intrusives de systèmes de surveillance. Ces technologies s'appuient de plus en plus sur

1 PricewaterhouseCoopers, 2021, *Sondage 2021 auprès des employés de bureau au Canada*, PwC, https://www.pwc.com/ca/fr/today-s-issues/upskilling/surveys/office-workers-survey-2021-canadian-outlook.html.

2 Mehdi, T. et Morissette, R., 27 octobre 2021, *Le travail à domicile au Canada : qu'avons-nous appris jusqu'à présent?*, https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/36-28-0001/2021010/article/00001-fra.htm.

Les récentes innovations technologiques ont également introduit de nouvelles formes plus intrusives de systèmes de surveillance. Ces technologies s'appuient de plus en plus sur divers types de données pour surveiller les travailleurs. De plus en plus souvent, elles sont dotées d'une intelligence artificielle (IA) qui automatise la surveillance et, dans certains cas, évalue même le rendement de chaque travailleur. Ces systèmes enregistrent et suivent les frappes au clavier, les traits du visage et les mouvements des yeux (données biométriques), ainsi que l'emplacement d'une personne. Ces logiciels peuvent surveiller les renseignements personnels comme les courriels, les messages textes et les mots de passe, et même détecter l'humeur, le ton ou l'attitude d'un employé[1] [2]. Le logiciel – Hubstaff, par exemple – peut capturer l'activité de l'écran et peut être personnalisé pour chaque personne, en établissant un rapport une, deux ou trois fois par tranches de 10 minutes, à la discrétion de l'employeur[3].

À mesure que la technologie progresse, de nombreuses zones d'ombre émergent en ce qui concerne la vie privée, la protection des données et la transparence. Dans la plupart des cas, les juridictions considèrent que cette surveillance est légalement autorisée, et elles laissent souvent aux employeurs le soin d'établir les limites de la surveillance[4]. Ainsi, les limites de la surveillance des employés à domicile ne sont ni bien définies ni uniformes. Avec le large éventail d'outils de surveillance à la disposition des employeurs, une grande partie du pouvoir est placée entre les mains de ces derniers. La nature de ce type de surveillance soulève des préoccupations, notamment sur le bien-fondé d'une telle surveillance en premier lieu, mais aussi sur la transparence. Dans certains cas, des personnes peuvent ne pas être conscientes de l'étendue de la surveillance numérique dont elles font l'objet, ni même du fait qu'elles sont surveillées.

---

1 West, D.M., 9 mars 2022, *How Employers Use Technology to Surveil Employees,* Brookings, https://www.brookings.edu/blog/techtank/2021/01/05/how-employers-use-technology-to-surveil-employees/ [EN ANGLAIS SEULEMENT].

2 Masoodi, M.J., Abdelaal, N., Tran, S., Stevens, Y., Andrey, S. et Bardeesy, K., septembre 2021, *Workplace Surveillance and Remote Work: Exploring the Impacts and Implications Amidst COVID-19 in Canada*, https://www.cybersecurepolicy.ca/workplace-surveillance [EN ANGLAIS SEULEMENT].

3 Blackman, R., 30 août 2021, *How to Monitor Your Employees - While Respecting Their Privacy*, Harvard Business Review, https://hbr.org/2020/05/how-to-monitor-your-employees-while-respecting-their-privacy [EN ANGLAIS SEULEMENT].

4 Hunter, T., 4 octobre 2021, *Here Are All the Ways Your Boss Can Legally Monitor You*, The Washington Post, https://www.washingtonpost.com/technology/2021/08/20/work-from-home-computer-monitoring/ [EN ANGLAIS SEULEMENT].

ANALYSE PAR JURIDICTION

Pour l'instant, il n'existe aucune législation provinciale, territoriale ou fédérale canadienne traitant spécifiquement de la surveillance du travail à domicile. Il y a plutôt un ensemble de lois disparates qui ne protègent pas suffisamment les vies privées individuelles dans notre société axée sur les données – notamment la vie privée des travailleurs à domicile. Les employeurs canadiens doivent donc faire de leur mieux pour se retrouver dans ce désordre.

Voici un aperçu des différentes lois en vigueur qui protègent le droit à la vie privée par rapport à la surveillance. Une analyse plus approfondie des lois des différentes juridictions est disponible sur notre site Internet, à l'adresse suivante : www.michaelcoteau.libparl.ca.

LOIS FÉDÉRALES

Au niveau fédéral, les documents les plus importants qui définissent le cadre canadien régissant la protection de la vie privée, le traitement des données (collecte, utilisation et communication, par exemple) et la surveillance sont les suivants :

- *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*
- *Loi sur la protection des renseignements personnels*
- *Charte canadienne des droits et libertés*
- *Code criminel du Canada*

Collectivement, ces lois traitent de la protection de la vie privée, définissent ce qui constitue une collecte de données préjudiciable et reconnaissent le droit d'une personne à une valeur inhérente de liberté de surveillance. Toutefois, elles sont assorties de certaines limitations, que ce soit en raison des sphères de compétence, de l'existence d'échappatoires ou, dans certains cas, de la grande place qu'elles laissent à l'interprétation. Par exemple, la protection du droit à la vie privée en vertu de la LPRPDE ne couvre que les organisations sous la réglementation fédérale qui exercent des activités au Canada – soit à peine 10 % de tous les employés au Canada, et une proportion encore plus faible pour ce qui est des employés travaillant à domicile. En outre, si la Charte protège le droit d'une personne « d'être protégée contre les fouilles, les perquisitions et les saisies abusives », elle ne contraint pas non plus les acteurs privés[1].

---

1 *Charte canadienne des droits et libertés*, art. 7, partie 1 de la Loi constitutionnelle de 1982, soit l'annexe B de la Loi de 1982 sur le Canada (Royaume-Uni), 1982, ch. 11. https://www.justice.gc.ca/fra/sjc-csj/dlc-rfc/ccdl-ccrf/check/art7.html.

En regardant les projets de loi récents, comme le projet de loi C-11, ***Loi de 2020 sur la mise en œuvre de la Charte du numérique***, et le projet de loi C-27, ***Loi édictant la Loi sur la protection de la vie privée des consommateurs, la Loi sur le Tribunal de la protection des renseignements personnels et des données et la Loi sur l'intelligence artificielle et les données et apportant des modifications corrélatives et connexes à d'autres lois***, nous constatons qu'il est possible de surmonter ces limites. Ces projets de loi visaient à introduire un régime législatif modernisé et à assurer une plus grande protection du droit à la vie privée dans le secteur privé[1].

Bien que le projet de loi C-11 n'ait pas été adopté avant les dernières élections, une partie importante de celui-ci a été transférée à l'actuel projet de loi C-27. Si ce projet de loi est adopté, il introduira des règlements plus stricts qui, par la suite, et parfois indirectement, protégeront mieux le droit à la vie privée des employés qui travaillent à domicile. Parmi les changements les plus pertinents proposés dans le projet de loi figurent une plus grande transparence lors de l'utilisation de systèmes de décision automatisés, l'amélioration des informations mises à la disposition des personnes comme condition du consentement éclairé, et la prévention de la collecte ou de l'utilisation de données ou de renseignements personnels à partir de l'appareil électronique d'une personne[2]. Toutefois, même si le projet de loi C-27 vise à moderniser les lois sur la protection de la vie privée, il reconnaît en fin de compte qu'il est acceptable que les employeurs exercent une surveillance, à la seule condition que la transparence soit améliorée.

LOIS PROVINCIALES ET TERRITORIALES

La ***Loi sur la protection des renseignements personnels (LPRP)*** est une loi provinciale qui protège le droit à la vie privée d'une personne dans les organisations du secteur privé sous réglementation provinciale. Elle va plus loin que la LPRPDE à bien des égards en ce qui concerne la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels. La LPRP et des lois similaires sur la protection de la vie privée dans le secteur privé ont été adoptées par la Colombie-Britannique, l'Alberta et le Québec, ce dernier s'étant doté des lois les plus complètes et les plus rigoureuses en matière de protection du droit à la vie privée. L'Assemblée nationale



1 Ministère de la Justice, gouvernement du Canada, 1er septembre 2021, Énoncé concernant la Charte, Projet de loi C-11, *Loi édictant la Loi sur la protection de la vie privée des consommateurs, la Loi sur le Tribunal de la protection des renseignements personnels et des données et apportant des modifications corrélatives et connexes à d'autres lois*, https://www.justice.gc.ca/fra/sjc-csj/pl/charte-charter/c11.html.

2 McCorkindale, V. et Williams, S.T., 21 juin 2022, *Modernizing Canada's privacy laws: What employers need to know about Bill C-27*, Hicks Morley, https://hicksmorley.com/2022/06/21/modernizing-canadas-privacy-laws-what-employers-need-to-know-about-bill-c-27/ [EN ANGLAIS SEULEMENT].

du Québec a déposé le projet de loi 64, qui apporte des modifications importantes à sa ***Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé***, soit le principal instrument législatif du Québec régissant la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels et protégeant le droit à la vie privée conféré par les articles 35 à 40 du ***Code civil du Québec***. Le projet de loi 64, qui a été adopté le 21 septembre 2021, introduit de nouvelles obligations en matière de protection de la vie privée pour les organisations commerciales au Québec, corrige plusieurs faiblesses et lacunes de la version précédente de la loi, et établit de nouvelles mesures d'application – contrairement à de nombreuses autres lois sur la protection de la vie privée, y compris la *LPRPDE*, qui ne prévoient aucune mesure pour garantir leur mise en application[1]. Plus important encore, ce projet de loi donne la priorité à la protection du droit à la vie privée des employés tout en minimisant les libertés de l'employeur en matière de surveillance, en mettant l'accent sur la « vie privée par défaut ». À ce titre, l'approche du Québec en matière de réglementation de la surveillance à l'ère numérique s'apparente à la réglementation axée sur le travailleur que nous espérons obtenir pour les employés qui travaillent à domicile.

Le gouvernement de l'Ontario a récemment introduit le Projet de loi 88, Loi de 2022 visant à œuvrer pour les travailleurs, qui oblige entre autres les employeurs comptant 25 employés ou plus à fournir une politique écrite indiquant comment, quand et à quelles fins les employés sont surveillés électroniquement.

Bien qu'elle constitue un pas dans la bonne direction, cette loi comporte plusieurs limites, notamment celle de ne s'appliquer qu'aux milieux de travail de 25 employés ou plus. Elle ne prévoit pas non plus de recours si les employés estiment qu'une surveillance déraisonnable est exercée.

EXEMPLES DANS LE MONDE

À l'échelle internationale, plusieurs juridictions ont adopté des lois pour faire face à la surveillance numérique croissante.

La ***Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations unies (1948)*** renforce la protection du droit de l'individu à la vie privée. Son article 12 est ainsi libellé : « Nul ne sera l'objet d'immixtions arbitraires dans sa vie privée, sa famille, son domicile ou sa correspondance, ni d'atteintes à son



1 *Adoption du projet de loi no 64 : modernisation du régime de protection de la vie privée*, McMillan, 15 octobre 2021, https://mcmillan.ca/fr/perspectives/adoption-du-projet-de-loi-no-64-modernisation-du-regime-de-protection-de-la-vie-privee/.

honneur et à sa réputation. Toute personne a droit à la protection de la loi contre de telles immixtions ou de telles atteintes[1]. » En 2013, l'Assemblée générale des Nations unies a adopté une résolution visant à protéger le droit à la vie privée dans le contexte de la communication, de la surveillance et de la collecte de données numériques[2]. Depuis lors, le Haut-Commissaire des Nations unies aux droits de l'homme a publié une série de rapports établissant et clarifiant les principes, les normes et les pratiques exemplaires concernant la protection du droit à la vie privée à notre ère numérique en constante évolution[3].

En Australie, la ***Workplace Surveillance Act NSW*** (2005) est une loi unique et innovante. Elle offre un haut degré de protection des employés contre la surveillance, en contrôlant quand et dans quelle mesure un employeur peut surveiller ses employés[4].

En Europe, le ***Règlement général sur la protection des données de l'Union européenne*** va au-delà de la plupart des lois existantes et reconnaît que la notification et le consentement des travailleurs sont limités dans les faits en raison des grands déséquilibres de pouvoir entre employés et employeurs[5].

Ces exemples illustrent à la fois les possibilités et les lacunes des cadres législatifs visant le droit à la vie privée et la surveillance. Nous nous appuyons sur ces exemples, car ils fournissent des enseignements précieux pour l'élaboration d'un cadre destiné à protéger les employés qui travaillent à domicile. Les principaux thèmes à retenir de ces leçons sont la nécessité d'avoir un cadre centré sur le travailleur et fondé sur les droits; la priorité qui doit être accordée à la responsabilisation et à l'application de la réglementation; et, surtout, le fait que pour être efficace, la réglementation doit être exhaustive et appliquée de manière uniforme.

---

1 Assemblée générale des Nations Unies, Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations unies (1948), 217 A (III), Nations Unies, article 12, https://www.ohchr.org/sites/default/files/UDHR/Documents/UDHR_Translations/frn.pdf.

2 ONU Info, 19 décembre 2013, *L'Assemblée générale reconnaît le « droit à la vie privée à l'ère numérique »,* Nations Unies, https://news.un.org/fr/story/2013/12/280292-lassemblee-generale-reconnait-le-droit-la-vie-privee-lere-numerique.

3 Assemblée générale des Nations Unies, 2018, *Rapport sur le droit à la vie privée à l'ère du numérique*, Haut-commissariat aux droits de l'homme des Nations Unies, https://www.ohchr.org/fr/calls-for-input/report-right-privacy-digital-age.

4 Ellis, W., 6 avril 2021, *Workplace Surveillance Act NSW*, Privacy Australia, https://privacyaustralia.net/workplace-surveillance-act-nsw/ [EN ANGLAIS SEULEMENT].

5 West, D.M., 9 mars 2022, *How Employers Use Technology to Surveil Employees*, Brookings, https://www.brookings.edu/blog/techtank/2021/01/05/how-employers-use-technology-to-surveil-employees/ [EN ANGLAIS SEULEMENT].

CE QUE NOUS AVONS ENTENDU

Les experts en matière de la protection de la vie privée

En mai et juin, j'ai communiqué avec les responsables de la protection de la vie privée des gouvernements provinciaux et territoriaux du Canada. Plusieurs de ces responsables ont accepté de s'entretenir en tête-à-tête avec moi pour discuter de la question de la surveillance du travail à domicile et de la manière dont cette question peut être abordée par la législation dans le contexte canadien.

Des thèmes similaires se sont dégagés de chacune des conversations de 45 minutes avec ces responsables de la protection de la vie privée, et les représentants de chaque province ont partagé leurs perspectives sur la question de la surveillance numérique des employés travaillant à domicile.

Un sous commissaire a affirmé que ce qu'il faut, c'est que la législation soit claire, surtout en ce qui concerne la position des employés qui travaillent à distance et leur droit à la vie privée. Un commissaire a fait remarquer que le manque de clarté mène à des processus de résolution des conflits longs et lourds, donnant à entendre qu'un cadre n'est pas seulement nécessaire pour guider l'utilisation de la surveillance numérique, mais qu'il devrait également décrire clairement les protocoles de résolution des conflits entourant les activités de surveillance. Ce commissaire a également fait remarquer qu'une bonne loi sur la protection de la vie privée s'appuie sur de bons organismes de réglementation et une bonne surveillance, ce qui facilite un processus harmonieux en déléguant clairement les rôles et les responsabilités. Un commissaire territorial a fourni un avis plus détaillé et a insisté sur le fait que l'utilisation de la surveillance numérique doit poursuivre un objectif autorisé, et que cet objectif doit être constamment réévalué. S'appuyant sur cette idée, une province a encouragé l'« évaluation de l'impact sur la vie privée » des outils et logiciels utilisés pour la surveillance. Les logiciels de surveillance utilisés en milieu de travail devraient ainsi être évalués au regard de la législation sur la protection de la vie privée numérique et du droit à la vie privée des employés avant d'être utilisés. Ces deux remarques font ressortir le principe général selon lequel tout ce qui peut potentiellement porter atteinte au droit à la vie privée des travailleurs doit faire l'objet d'un examen constant afin de minimiser les risques de préjudice.

Comme en témoignent ces conversations, la nécessité de mettre à jour la législation sur la protection de la vie privée numérique est une discussion pertinente et permanente entre les commissaires à la protection de la vie privée du Canada. Comme des thèmes tels que l'harmonie, la clarté et les objectifs influent sur l'élaboration de la législation sur la protection de la vie privée numérique, il est important de prendre ces thèmes en compte non seulement par rapport à la population générale des travailleurs canadiens, mais aussi par rapport aux circonstances et aux défis uniques des employés travaillant à domicile.

Table ronde

Le 24 mai 2022, notre équipe a organisé une table ronde avec des spécialistes de la protection de la vie privée pour discuter de la question des employeurs qui utilisent des technologies de surveillance pour contrôler les employés travaillant à domicile. Par contre, cette séance a très vite évolué vers une discussion sur la façon dont la surveillance du travail à distance est une manifestation d'un problème de surveillance plus large.

Participants à la table ronde :

Adam Molnar, Ph. D., professeur adjoint de sociologie et d'études juridiques à l'Université de Waterloo. Les recherches d'Adam reposent sur des approches interdisciplinaires des technologies de surveillance, de la vie privée et des stratégies de gouvernance réglementaire.

Bianca Wylie, écrivaine, avec une double formation en technologie et en consultation publique. Bianca est partenaire chez Digital Public et cofondatrice de Tech Reset Canada. Elle a travaillé pendant plusieurs années dans le secteur des technologies, dans les domaines des opérations, de l'infrastructure, de la formation d'entreprise et de la gestion des produits.

Debra Mackinnon, Ph. D., professeure adjointe à l'Université Lakehead. Les intérêts de recherche de Debra comprennent les études sur la surveillance, les études urbaines, la criminologie critique, les études sur la science et la technologie, les villes intelligentes, les technologies portables et les méthodologies de recherche qualitative.

Joe Masoodi, analyste politique principal à l'Université métropolitaine de Toronto. Les intérêts de recherche de Joe se situent à l'intersection de la sécurité des données, de la vie privée et de la surveillance. Dans le cadre de ce projet, il dirige une enquête nationale sur les pratiques de surveillance du travail à distance dans les secteurs d'activité au Canada.

Valerie Steeves, Ph. D., professeure titulaire au département de criminologie de l'Université d'Ottawa. Les droits de la personne et la technologie constituent son principal domaine de recherche. Mme Steeves a beaucoup écrit et donné de nombreuses conférences sur la protection de la vie privée du point de vue des droits de la personne, et elle participe activement au processus d'élaboration des politiques en matière de protection de la vie privée au Canada.

PRINCIPAUX POINTS À RETENIR

Le groupe d'experts a mis en évidence les principaux éléments à prendre en compte pour aller de l'avant avec un cadre :

01 Il est important de conserver un objectif de haut niveau. C'est un problème qui touche presque tous les travailleurs canadiens, qu'ils travaillent à domicile ou non. C'est pourquoi le cadre doit inclure toutes les personnes concernées par cette question, ainsi que la société dans son ensemble.

02 Les employés et les personnes concernés par la surveillance doivent participer au processus, qu'il s'agisse de l'élaboration de la réglementation ou des discussions que les employés ont avec leur employeur sur l'utilisation de la surveillance numérique et le traitement des données.

03 Il convient d'examiner les implications de la mise en place d'une législation. La législation ne doit pas perpétuer ou normaliser l'utilisation de la surveillance numérique et doit promouvoir une philosophie de « vie privée par défaut ».

04 Le gouvernement fédéral a un rôle clé à jouer dans l'élaboration d'un cadre national.

05 Les pratiques exemplaires peuvent fournir des orientations utiles sur ce qu'il faut faire et ce qu'il ne faut pas faire. La modélisation d'un cadre à partir des pratiques exemplaires ne devrait pas commencer par des exemples de mesures législatives, mais bien par une conceptualisation de ces mesures en fonction de valeurs, de principes et de droits de la personne concrets pour les Canadiens.

UN OBJECTIF DE HAUT NIVEAU

Le groupe d'experts a commencé en précisant que la surveillance numérique ne touchait pas que les employés en télétravail. Selon les experts, il est impératif de comprendre l'ampleur et la profondeur des conséquences de la surveillance des employés par les employeurs afin que nous puissions la réglementer de manière efficace et complète. Pour ce faire, il faut comprendre que les employés, qu'ils travaillent à distance ou non, sont exposés aux mêmes risques et aux mêmes atteintes pour ce qui est de leur droit à la vie privée et de leur bien-être. On ne peut pas aborder de manière exhaustive la question de la surveillance numérique des employés en télétravail sans tenir compte de la portée élargie des questions de surveillance numérique qui touchent de façon plus globale les travailleurs canadiens.

Le groupe d'experts a également recommandé cette approche générale en raison de l'incidence psychologique et sociologique perçue de la surveillance

numérique, tant à la maison qu'à l'extérieur. Les experts ont laissé entendre que ce type de surveillance perpétue une culture qui va à l'encontre de la société relationnelle que nous devrions favoriser. Les écosystèmes professionnels qui reposent sur le contrôle et la surveillance numériques favorisent un environnement caractérisé par l'absence de confiance et un manque de respect pour la vie privée. Cet état d'esprit s'infiltre ensuite dans la structure de notre société, mettant en péril son tissu relationnel. Un des experts a fait remarquer que c'est pour cette raison qu'il est important de distinguer surveillance et gestion. La gestion est de nature relationnelle et tient compte de la personne, tandis que les données issues de la surveillance ne sont pas alignées sur les contextes sociaux dans lesquels nous vivons.

L'IMPORTANCE DE LA PARTICIPATION DES EMPLOYÉS

Tenant compte des nombreux risques et inconvénients découlant de la surveillance numérique des employés, le groupe d'experts a indiqué que le meilleur outil d'atténuation consisterait à améliorer la contribution des employés lorsque l'on décide comment, quand et où leurs renseignements peuvent être collectés, utilisés et divulgués. On a en outre avancé que la notification ne suffit pas pour qu'il y ait transparence. En effet, même si un employé sait qu'il est surveillé, il peut ignorer dans quel but. La « prévention des pertes » et le « contrôle du rendement » sont des termes généraux et vagues, qui peuvent englober une pléthore de risques associés à l'utilisation des données, laquelle n'est pas toujours dans l'intérêt de l'employé. Les données peuvent être vendues à tout acheteur mondial intéressé. Elles peuvent être conservées pendant une durée indéterminée et, comme nous l'avons vu précédemment, elles peuvent servir à congédier de manière sélective les travailleurs les moins efficaces ou les moins productifs. Les employés ont donc besoin d'une grande transparence pour bien comprendre les risques et les préjudices auxquels ils sont exposés.

Le groupe d'experts estime que la surveillance numérique doit être dans l'intérêt de l'employeur et de l'employé, et qu'elle doit être axée sur ce dernier vu l'ampleur et la disproportion des conséquences associées aux risques et préjudices. Pour l'instant, la surveillance n'a été guidée que par les motifs et les intentions des employeurs, remplissant des fonctions comme la prévention des pertes et la promotion de la productivité et de l'efficacité. On fait valoir qu'il est avantageux pour l'employé de disposer de ces outils de suivi du rendement pour l'avancement de sa carrière, les promotions et même la justification du travail à domicile. Mais d'un point de vue relationnel, la surveillance numérique profite-t-elle réellement aux employés? Compte tenu des risques connexes décrits ci-dessus, il est peu probable que des outils comme la surveillance numérique profitent aux employés comme ils le souhaiteraient. C'est pourquoi la participation des employés est essentielle : ils doivent pouvoir déterminer ce qui est dans leur intérêt et quels avantages ils s'attendent à tirer de la surveillance numérique.

LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE PAR DÉFAUT

Le groupe d'experts met fortement en garde contre le risque que la mise en place

d'une mesure législative normalise la surveillance numérique ou encourage ceux qui n'utilisent actuellement pas cette mesure à l'adopter. Les experts ont ajouté que l'utilisation du contrôle numérique ne devrait jamais être la norme ou l'approche par défaut.

Selon les experts, il conviendrait plutôt d'adopter une approche minimaliste. Si la surveillance numérique n'est pas avantageuse pour toutes les parties, ou si elle ne sert que les intérêts des employeurs, elle ne doit donc pas être utilisée. Cette approche vient atténuer les risques pour les employés que les employeurs exploitent de façon préjudiciable la surveillance numérique et la collecte de données. En outre, cette approche minimaliste constitue un exemple positif pour l'avenir, car les technologies de surveillance progressent et prolifèrent, et deviennent de plus en plus dangereuses et invasives. Le groupe d'experts a souligné que la discussion quant au caractère raisonnable et aux limites devrait nous orienter vers la « protection de la vie privée par défaut ».

LE RÔLE DU GOUVERNEMENT

Les experts s'accordent à dire que le gouvernement fédéral doit jouer un rôle dans la réglementation de la surveillance et du contrôle numérique. Compte tenu de l'importance, de la portée et de l'ampleur de la question – qui touche pratiquement tous les travailleurs canadiens, peu importe qu'ils travaillent à domicile ou non –, le gouvernement a intérêt à jouer un rôle de premier plan, ce qu'il est en mesure de faire.

On peut d'ailleurs soutenir que le gouvernement joue un rôle dans la réglementation de presque tous les domaines de la vie, car il est dans son mandat constitutionnel de protéger la population qu'il représente. Enfin, lorsque quelque chose d'aussi profond et fondamental que le droit à la vie privée des Canadiens est en jeu, le gouvernement a le devoir de protéger ce droit et de préserver l'intégrité de la démocratie au sein de la nation.

Malgré les difficultés liées aux sphères de compétence, la question examinée peut assurément être considérée comme un problème national, nécessitant que des mesures soient prises à l'échelle du pays. Établie par les gouvernements provinciaux, la réglementation a été dramatiquement incohérente et insuffisante lorsqu'est venu le temps de fournir aux employés la protection dont ils ont besoin. Lorsque ce sont les institutions et les employeurs qui ont pris les décisions, ils ont plutôt orienté les mesures prises basées sur leurs intérêts, qui vont le plus souvent à l'encontre du droit à la vie privée des employés.

PRATIQUES EXEMPLAIRES ET EXEMPLES DE BONNES MESURES LÉGISLATIVES

Les experts ont suggéré qu'avant d'examiner les pratiques exemplaires, il est préférable d'explorer les problèmes pour lesquels le contrôle et la surveillance numériques sont perçus comme des solutions. Un tel encadrement permet de limiter l'utilisation de la surveillance aux situations dans lesquelles elle est nécessaire et d'éviter qu'elle devienne envahissante ou menace la vie privée.

La protection des droits fondamentaux

en matière de vie privée est au cœur de la question. Il faut par conséquent une approche fondée sur des principes et sur les droits de la personne. Le groupe d'experts a suggéré que soient examinés des cadres guidés par ces valeurs, en citant la Charte Finestone (également appelée « projet de loi S-21 »), la Privacy Rights Charter et l'Australian Privacy Charter (1994). Ces deux cadres juridiques sont axés sur les droits de la personne, et non sur la protection des données, et ils constituent ainsi des modèles dont on peut s'inspirer pour établir les pratiques exemplaires.

Il a également été souligné que les approches basées sur des principes et sur les droits de la personne – comme les approches mentionnées ci-dessus – donnent une orientation générale et éviteront que la réglementation soit trop stricte ou ne traite que certains aspects de la question. Grâce à de tels cadres, le contrôle et la surveillance numériques peuvent avoir la fonction relationnelle qui leur a toujours manqué, tout en abordant la question à un niveau supérieur, de telle sorte que tant les employés en télétravail que les autres seront concernés.

Résultats de l'enquête

Du 4 avril au 1er juin 2022, on a fait la promotion d'un portail de sondage en ligne lors des différentes séances de discussion ouverte, sur les plateformes des médias sociaux, auprès de relations et dans des réseaux personnels. Les questions et les résultats du sondage figurent sur notre site Internet, à www.michaelcoteau.libparl.ca. Nous avons reçu 330 réponses au sondage en anglais et sept au sondage en français.

Toutefois, il y a des limites aux résultats du sondage. Selon les méthodes de distribution, on pourrait supposer que ce sont principalement des personnes partageant les mêmes préoccupations en matière de surveillance numérique qui ont répondu au sondage. Les personnes à qui la question du contrôle des employés travaillant à domicile tient à cœur sont en outre plus susceptibles d'avoir répondu au sondage. En conséquence, le sondage en ligne n'est pas considéré comme étant statistiquement significatif, mais il fournit des renseignements précieux pour définir des orientations, de même que des renseignements qualitatifs sur les nuances qui doivent être prises en compte dans l'examen de la question.



Le députée Michael Coteau et les députés de l'Assemblée législative de la Nouvelle-Écosse, Ali Duale et l'Hon. Tony Ince, accompagnée de la députée Lena Metledge Diab, qui ont organisé la table ronde à Halifax.

3.6%

9.6%

33.7%

53.1%

Peut-être
«Les employeurs devraient être autorisés à exercer de la surveillance des employés en télétravail, à certaines conditions.»

Aucune surveillance
«Les employeurs ne devraient pas être autorisés à n'exercer aucune surveillance des employés en télétravail.»

Appuie la surveillance
«Les employeurs devraient être autorisés à exercer de la surveillance des employés en télétravail.»

Autre

Question 1: Lorsque vous pensez à la surveillance des employés en télétravail par les employeurs, lequel des énoncés suivants reflète le mieux votre opinion (n = 335)

FAITS SAILLANTS DU SONDAGE :



Une importante minorité des répondants 33,7% est d'accord avec l'énoncé : « Les employeurs ne devraient pas être autorisés à n'exercer aucune surveillance des employés en télétravail. » Ces répondants n'acceptent aucun contrôle sur le travail à distance. Les autres personnes interrogées accepteraient une certaine surveillance des employés en télétravail, à certaines conditions. Afin d'évaluer l'équilibre dans les résultats, nous avons exclu pour la plupart de nos analyses les 113 répondants qui n'ont accepté aucune surveillance.



La plupart des répondants ont un point de vue plus nuancé, mais accepteraient une surveillance des employés en télétravail assujettie à certaines limites. Une grande majorité accepterait toutefois la surveillance pendant les heures de travail, sur des équipements appartenant à l'employeur.



Très peu de répondants donneraient carte blanche aux employeurs pour qu'ils puissent exercer une surveillance entièrement à leur gré. C'est ce qui se dégage des réponses données à différentes questions :

- Réponse à la **question 3 : Dans quelles circonstances un employeur devrait-il pouvoir surveiller les employés en télétravail?** Parmi les répondants, 1,8 % accepteraient une surveillance à tout moment de la journée, et 9,6 %, une surveillance sur n'importe quel appareil, qu'il appartienne ou non à l'employeur, à condition que la surveillance soit liée au travail.
- Réponse à la **question 8 : Faut-il limiter la durée de conservation par l'employeur des renseignements recueillis par un logiciel de surveillance?** Les réponses révèlent que 11,9 % des répondants estiment que les renseignements recueillis devraient être conservés aussi longtemps que l'employeur le souhaite.



En ce qui concerne les questions de transparence et de consentement, une grande majorité des répondants estiment que la surveillance devrait être divulguée au début de l'emploi ou lors de l'installation d'un logiciel de surveillance. La plupart des répondants indiquent que les employés devraient pouvoir refuser le contrôle.



En ce qui concerne le type de surveillance, les résultats révèlent clairement que les répondants jugent plus acceptable d'autoriser les employeurs à examiner les données de surveillance après coup (par exemple, l'historique de navigation) qu'à effectuer une surveillance en temps réel, comme les saisies au clavier et les mouvements de la souris. Il n'y avait que peu ou pas de soutien pour les employeurs de pouvoir activer les caméras de leurs employés à distance.



Il n'y a eu aucun consensus quant à la question de savoir qui devrait réglementer la surveillance par les employeurs des employés qui travaillent à domicile. Les gouvernements fédéral et provinciaux ont toutefois été désignés par la plupart des répondants.

DISCUSSION

Pendant les échanges de nos groupes de discussion, presque tous les participants ont été d'accord pour dire que la protection de la vie privée doit être améliorée vu l'augmentation du travail à domicile. Les sujets abordés et les points de vue ont été variés, mais ils s'avèrent utiles pour circonscrire les questions.

LE POUR ET LE CONTRE DE LA SURVEILLANCE DES EMPLOYÉS QUI TRAVAILLENT À DOMICILE

La surveillance numérique des employés qui travaillent à domicile a été justifiée par certaines personnes lors de nos consultations au motif qu'il s'agit d'une pratique qui existe en général en milieu de travail, et que cette pratique doit donc être maintenue lorsque l'employé travaille à domicile. Du point de vue de l'employeur, la surveillance vise à augmenter la productivité, à garantir un certain niveau de sécurité et à minimiser les risques dans un environnement qui, autrement, échappe à son contrôle. La perte de productivité, l'efficacité et la sécurité ont également été mentionnées comme des enjeux par les employeurs qui recourent à la surveillance.

La surveillance et la collecte des « données relatives à la productivité » – ce que font les employés, à quelle vitesse ils travaillent, à quel point ils sont productifs, à quoi ils consacrent leur temps – visent à donner aux employeurs un moyen de renforcer la responsabilisation[1]. En outre, une telle surveillance automatisée est considérée comme plus efficace et plus facile à utiliser que les méthodes d'évaluation traditionnelles, comme les sondages sur la mobilisation des employés[2].

Toutefois, il existe des contre-arguments à cette logique de productivité, c'est-à-dire que les rapports employeur-employé doivent être fondés sur des notions relationnelles. La surveillance et le contrôle ne remplacent pas la nécessité d'une véritable communication, d'un encadrement, d'un leadership et d'une responsabilité réciproque en matière de résultats. On prétend que la productivité devrait être axée sur les résultats, certes pour l'employé individuel, mais aussi pour l'équipe, pour l'entreprise et pour l'organisation dans son ensemble.

Statistique Canada s'est penché sur la question des gains et des pertes de productivité au cours de la pandémie, y compris les effets sur les employés travaillant à domicile.

---

1 Slaughter, G., 20 mai 2020, *Companies are Finding New Ways to Track Workers at Home, But Are They Going Too Far?*, CTVNews, https://www.ctvnews.ca/business/companies-are-finding-new-ways-to-track-workers-at-home-but-are-they-going-too-far-1.4944907 [EN ANGLAIS SEULEMENT].

2 Kropp, B., 3 mai 2019, *The Future of Employee Monitoring*, Gartner, https://www.gartner.com/smarterwith-gartner/the-future-of-employee-monitoring [EN ANGLAIS SEULEMENT].

« Lors de nos discussions de groupe et de la table ronde avec les experts, nous avons appris que tous les employés ne sont pas et ne doivent pas être traités de la même manière. »

Le début de la pandémie a entraîné une augmentation perceptible de la productivité du travail, selon une étude menée par Statistique Canada[1]. Il a été constaté que cette croissance a été stimulée par des changements structurels importants dans certaines industries, notamment dans celles qui pouvaient maintenir leurs activités pendant le confinement. Il s'agit d'industries qui se sont largement tournées vers le travail à domicile.

Le rapport souligne qu'il existe deux scénarios possibles quant à l'incidence du passage au travail à domicile sur la productivité. Dans le premier cas, ce passage contribuerait à une augmentation de la productivité en permettant aux travailleurs de mieux concilier vie professionnelle et vie privée, tout en éliminant les temps de trajet et en améliorant le bien-être et la concentration dans l'environnement de travail de façon générale. Le deuxième scénario possible est une perte de productivité due à l'absence de communications en personne, de circulation des connaissances et de surveillance par les gestionnaires (comme la surveillance numérique). Toutefois, il a également été démontré que dans le second scénario, où s'observe une diminution de la productivité, le travail à domicile pourrait aussi possiblement augmenter directement la productivité et réduire les coûts du capital et de la main-d'œuvre, puisqu'il est alors possible de réduire les besoins en espace et en équipement de bureau et d'élargir le bassin de travailleurs admissibles, ce qui permet de réduire les coûts d'embauche.

L'incidence du travail à domicile sur la productivité du travail peut varier et dépend des forces relatives de chacun de ces résultats négatifs et positifs éventuels. Le rapport de Statistique Canada met en garde contre le fait que les données actuellement disponibles sont insuffisantes pour affirmer de manière concluante que le travail à distance est à l'origine d'une augmentation de la productivité. De plus amples recherches s'imposent à cet égard.

Lors de nos discussions de groupe et de la table ronde avec les experts, nous avons appris que tous les employés ne sont pas et ne doivent pas être traités de la même manière. Une seule forme de surveillance ne convient pas à tous. Ainsi, la définition de la « productivité » pour les créateurs ou les travailleurs du savoir n'est pas la même que celle des employés d'un centre d'appels. Les stratégies de prévention des pertes doivent par ailleurs être adaptées en fonction de l'accès d'un employé à la propriété intellectuelle ou aux instruments financiers. Les nouveaux employés en période d'essai peuvent quant à eux avoir besoin d'une surveillance accrue afin de les aider à s'améliorer.

1 Wang, W., 26 mai 2021, *Les répercussions de la pandémie de la COVID-19 sur la croissance de la productivité au Canada*, Statistique Canada, https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/36-28-0001/2021005/article/00004-fra.htm.

Pour les travailleurs « de production » qui travaillent à distance, le travail à la pièce peut être contrôlé à l'aide de technologies automatisées et de l'IA, mais il peut tout aussi bien être comptabilisé à la fin du quart de travail, à la fin de la semaine ou en fonction des objectifs mensuels. De même, pour les cols blancs ayant des responsabilités dans le domaine des ventes et du marketing, le succès peut être mesuré en fonction des résultats financiers ou commerciaux, sans qu'il soit nécessaire de surveiller leurs écrans ou leurs clics en temps réel.

Quant aux créateurs et aux travailleurs des domaines de la propriété intellectuelle, aux travailleurs du savoir, aux ingénieurs, aux universitaires, aux chercheurs ou au personnel de soutien administratif, la valeur de leur travail ne pourra jamais être évaluée de manière adéquate en calculant le temps d'écran ou les clics.

L'utilisation de la technologie pour évaluer le « temps consacré à la tâche » – trop de temps passé sur un appel entrant pour le traitement d'une commande, ou trop peu de temps passé devant l'ordinateur à effectuer du travail administratif – est un moyen pour l'employeur de s'assurer que le travail est accompli. Or, de quelle manière cette supervision est-elle évaluée pour ce qui est de son caractère intrusif et du stress des employés? Et qui décide de la manière dont elle sera évaluée?

Il est concevable que la surveillance numérique puisse être utile à un employé de plusieurs façons : les employés peuvent utiliser les données de surveillance pour demander une augmentation ou démontrer qu'ils sont aptes à travailler à domicile de façon permanente. Mais combien d'employés, si on leur en donnait le choix, accepteraient que leur employeur surveille leurs mouvements oculaires, leur écran ou leurs visites au réfrigérateur[1]?

Compte tenu des innombrables façons dont les travailleurs peuvent et doivent être évalués, qu'ils travaillent à domicile ou dans un milieu de travail traditionnel, il est peu convaincant que l'utilisation de la technologie pour surveiller les employés qui travaillent à domicile l'emporte sur l'intrusion dans la vie privée.

Ainsi, la surveillance numérique, dans sa forme et son contexte actuels, soulève certaines préoccupations. Premièrement, il faut trouver un compromis entre la vie privée des employés et la responsabilisation. La surveillance peut miner la confiance entre l'employé et l'employeur et causer un stress inutile à l'employé, entraînant ainsi une insatisfaction et une plus grande probabilité d'épuisement professionnel[2]. Cela est particulièrement vrai lorsque la surveillance favorise des environnements de travail excessivement compétitifs et toxiques[3]. La surveillance numérique peut en fait s'avérer contre-productive sur les plans de

---

1 Slaughter, G., 20 mai 2020, *Companies are Finding New Ways to Track Workers at Home, But Are They Going Too Far?*, CTVNews, https://www.ctvnews.ca/business/companies-are-finding-new-ways-to-track-workers-at-home-but-are-they-going-too-far-1.4944907 [EN ANGLAIS SEULEMENT].

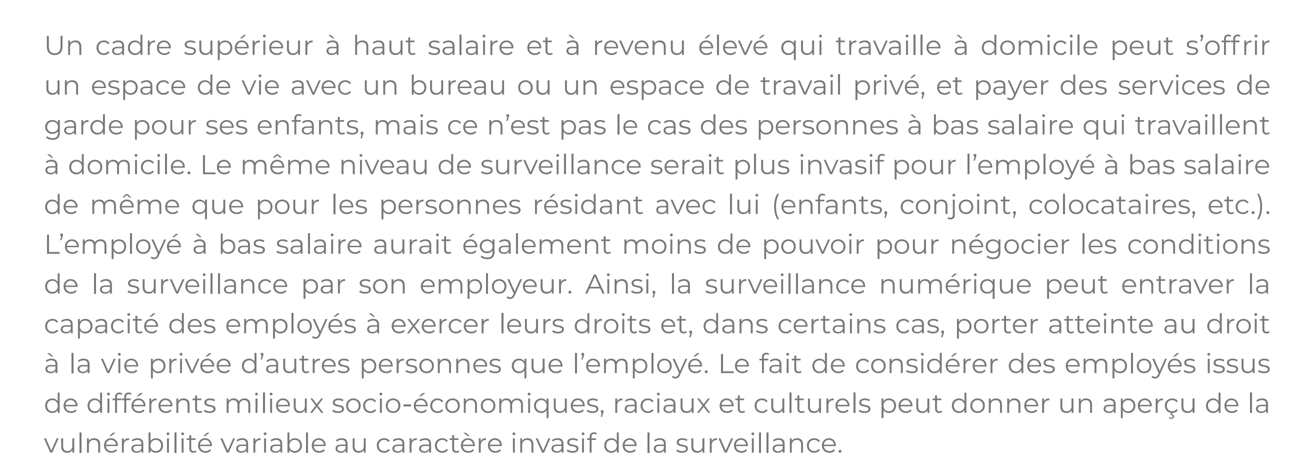
2 Blackman, R., 30 août 2021, *How to Monitor Your Employees - While Respecting Their Privacy*, Harvard Business Review, https://hbr.org/2020/05/how-to-monitor-your-employees-while-respecting-their-privacy [EN ANGLAIS SEULEMENT].

3 Slaughter, G., 20 mai 2020.

la productivité et des profits; il existe un risque de perdre des employés lorsque l'on accorde la priorité à la surveillance par rapport à la vie privée. Ainsi, la surveillance numérique peut faire disparaître certaines des caractéristiques qui constituent un environnement de travail positif, inclusif et diversifié.

Ensuite, il est important de considérer les effets disproportionnés que la surveillance peut avoir sur les Canadiens. Le déséquilibre de pouvoir créé par la surveillance numérique peut placer dans une situation difficile des employés, incapables de refuser cette surveillance. En fait, les personnes les plus touchées par la surveillance et le contrôle sont les moins susceptibles de pouvoir s'y opposer, par crainte d'être congédiées ou rétrogradées[1,2].





En fait, les personnes les plus touchées par la surveillance et le contrôle sont les moins susceptibles de pouvoir s'y opposer, par crainte d'être congédiées ou rétrogradées.

Un cadre supérieur à haut salaire et à revenu élevé qui travaille à domicile peut s'offrir un espace de vie avec un bureau ou un espace de travail privé, et payer des services de garde pour ses enfants, mais ce n'est pas le cas des personnes à bas salaire qui travaillent à domicile. Le même niveau de surveillance serait plus invasif pour l'employé à bas salaire de même que pour les personnes résidant avec lui (enfants, conjoint, colocataires, etc.). L'employé à bas salaire aurait également moins de pouvoir pour négocier les conditions de la surveillance par son employeur. Ainsi, la surveillance numérique peut entraver la capacité des employés à exercer leurs droits et, dans certains cas, porter atteinte au droit à la vie privée d'autres personnes que l'employé. Le fait de considérer des employés issus de différents milieux socio-économiques, raciaux et culturels peut donner un aperçu de la vulnérabilité variable au caractère invasif de la surveillance.

Nous ne pouvons pas établir de liens entre les atteintes à la vie privée liées au travail à domicile et leurs répercussions sur les différents groupes socio-économiques ou ethnoculturels, car cela nécessiterait une étude plus approfondie. Toutefois, il existe un risque de déséquilibre de pouvoir très réel en milieu de travail pour les travailleurs à bas salaire, et ce risque ne peut être ignoré.

En plus des questions évidentes liées à la nécessité ou à l'efficacité de la surveillance, il y a des questions plus complexes qui se posent : Comment les données recueillies sont-elles stockées et protégées? Les employeurs peuvent-ils conserver les renseignements et, le cas échéant, pendant combien de temps? Peuvent-ils vendre les données à une autre partie?

---

1 Slaughter, G., 20 mai 2020, *Companies are Finding New Ways to Track Workers at Home, But Are They Going Too Far?*, CTVNews, https://www.ctvnews.ca/business/companies-are-finding-new-ways-to-track-workers-at-home-but-are-they-going-too-far-1.4944907 [EN ANGLAIS SEULEMENT].

2 Johnson, E., 12 avril 2021, *School custodian refuses to download phone app that monitors location, says it got her fired,* CBCNews, https://www.cbc.ca/news/gopublic/tattleware-privacy-employment-1.5978337 [EN ANGLAIS SEULEMENT].

L'ÉTABLISSEMENT DE RÈGLES DU JEU ÉQUITABLES POUR TOUS LES EMPLOYÉS

Lors de mes discussions avec les employeurs et les organisations commerciales, il est devenu évident que si la question de la surveillance des travailleurs à distance doit être réglementée par le gouvernement, le Canada a besoin d'un système qui facilitera la conformité et améliorera la compétitivité avec les autres juridictions. Les employeurs souhaitent que les règles soient claires, ils préfèrent que des règlements similaires soient instaurés partout au Canada, et ils veulent que les règles soient alignées sur les normes internationales.

LA VOIE À SUIVRE

En ce qui concerne la surveillance par l'employeur des employés qui travaillent à domicile, deux grandes approches semblent pouvoir être adoptées : une approche fondée sur les droits de l'homme, qui considère que le droit à la vie privée d'un individu à domicile est primordial, et l'approche de la réduction des préjudices, qui vise à fixer des limites et des compromis pour minimiser les préjudices que pourraient subir les personnes et leurs familles.

Les recommandations que nous formulons dans le chapitre suivant indiquent clairement que le droit à la vie privée des personnes à domicile est primordial et qu'il ne peut être restreint que dans des circonstances limitées, dans des conditions claires et avec le consentement de l'employé. Cette approche sera sans aucun doute débattue par les fonctionnaires, les citoyens, les experts de la protection de la vie privée, ainsi que par les employeurs et les employés qui travaillent à domicile, mais nous pensons qu'elle atteint un juste équilibre.

LA NÉCESSITÉ D'UN CADRE PANCANADIEN

En ce qui concerne les sphères de compétence, il est peut-être typiquement canadien que la première question à trancher ait été celle de savoir quel ordre ou secteur de gouvernement est responsable. S'agissait-il d'une question de vie privée visée par les droits de la personne et par la Déclaration des droits de l'homme des Nations Unies, ou d'une question liée au travail, du ressort des provinces et des territoires? S'agit-il d'une question de commerce international et de concurrence, ou est-ce la réglementation sur les télécommunications qui devrait s'appliquer?

Au bout du compte, je propose une réponse à deux volets en ce qui a trait aux sphères de compétence. Mon approche est fondée sur mon expérience en tant qu'ancien ministre du gouvernement de l'Ontario, responsable de six portefeuilles différents, et sur la reconnaissance que les législatures provinciales et territoriales et l'Assemblée nationale du Québec ont un rôle vital à jouer dans la protection des employés.



Je suis également un député fédéral qui a pour but d'élaborer des solutions qui protègent les Canadiens, peu importe où ils vivent, où ils travaillent et s'ils ont ou non le pouvoir de défendre leurs droits de la personne fondamentaux.

Mon approche, ainsi que les recommandations présentées dans la section suivante, démontrent clairement que le gouvernement fédéral, les sociétés d'État et les organismes fédéraux (« le gouvernement fédéral élargi ») ont chacun un rôle de premier plan à jouer en tant qu'employeurs, organismes de réglementation et acheteurs de biens et de services pour protéger les employés contre toute intrusion injustifiée dans leur foyer.

Le gouvernement fédéral élargi, en collaboration avec ses partenaires syndicaux du secteur public, peut fixer des contraintes précises sur la surveillance de ses employés à domicile. Il n'est pas nécessaire de légiférer pour agir tout de suite sur cette question.

Lorsque le gouvernement fédéral achète des biens ou des services, délivre des licences ou établit des réglementations relevant de la compétence fédérale, il peut s'appuyer sur les protections actuelles en matière de vie privée et de données pour exiger des protections explicites pour les employés qui travaillent à domicile comme condition à un contrat ou une licence.

Les industries sous réglementation fédérale et les employeurs soumis au Code canadien du travail pourraient être contraints de se conformer aux mesures de protection de la vie privée. Cela nécessiterait une modification au *Code canadien du travail*.

Pour consacrer davantage le rôle du gouvernement fédéral, je recommande également que le Parlement du Canada approuve une loi visant à protéger la vie privée des personnes à leur domicile et à limiter la surveillance par les employeurs. Au cours des prochains mois, une fois ce rapport publié, je proposerai une loi expressément à cette fin, sous forme de projet de loi d'initiative parlementaire.

Afin de m'assurer que les Canadiens partout au pays sont adéquatement protégés contre la surveillance injustifiée, je recommande également que le gouvernement du Canada et les gouvernements provinciaux et territoriaux négocient un accord-cadre qui protégera les personnes à leur domicile, là où elles vivent, quel que soit leur employeur. Cela aurait l'avantage d'imposer aux employeurs des règles du jeu équitables dans tout le pays et de fournir une norme commune en matière de pratiques de surveillance, de technologie, de saisie et de stockage des données.

Alors que de nombreux Canadiens vivent ou souhaitent une transition permanente vers le travail à domicile ou vers des modalités de travail hybrides, on ne peut tolérer que subsistent les lacunes qui s'observent actuellement dans les lois sur la surveillance qui visent à protéger les droits des employés. Alors que le contrôle et de la surveillance évoluent, les mesures de protection qui préservent les droits des personnes assujetties à la surveillance doivent elles aussi évoluer..

RECOMMANDATIONS

01 Il est recommandé que le gouvernement du Canada, les sociétés d'État fédérales et les organismes fédéraux, en tant qu'employeurs, organismes de réglementation et acheteurs de biens et de services, jouent un rôle de premier plan afin d'établir clairement la primauté du droit des personnes à la vie privée à leur domicile, et que la surveillance numérique par les employeurs des employés qui travaillent à domicile ne soit utilisée que dans des circonstances limitées, et conformément aux dispositions suivantes :

A L'employeur doit aviser l'employé qu'une surveillance aura lieu et chaque fois qu'une surveillance est entreprise.

B L'activité de surveillance n'est autorisée que si elle est requise pour :

- Protéger la vie privée, la sécurité et le bien-être des autres employés, des clients, des fournisseurs ou des investisseurs;
- Renforcer la formation des employés ou améliorer les processus de travail;
- Étudier les allégations de pratiques dangereuses ou illégales en milieu de travail.

C Les limites suivantes s'appliqueraient également :

- Les employeurs ne peuvent pas recueillir d'informations sonores ou visuelles ambiantes en utilisant une technologie d'enregistrement audio ou vidéo. « Informations sonores ou visuelles ambiantes » : les sons de fond ou les images visuelles, notamment les images de personnes ou de l'environnement ou les bruits de fond ou les conversations, qui peuvent être captés, entendus ou vus par un observateur;
- Les employeurs peuvent seulement recueillir les informations générées pendant les heures de travail régulières et rémunérées, sur des équipements fournis par l'employeur;
- Les employeurs doivent évaluer tout logiciel utilisé pour surveiller les employés travaillant à domicile afin de s'assurer qu'il soit conforme aux politiques de l'entreprise et qu'il respecte la législation pertinente en matière de protection de la vie privée;
- Les employeurs doivent utiliser la méthode de surveillance la moins intrusive et pendant le moins de temps possible pour atteindre les objectifs de l'activité de surveillance;

- Les employeurs doivent avoir une politique relative à la surveillance des employés qui travaillent à domicile et cette politique doit comprendre ce qui suit :
    1. La participation des employés à l'élaboration de la politique;
    2. Les critères pour la saisie, l'utilisation, le stockage, le transfert et la destruction des données des employés provenant de la surveillance;
    3. La divulgation de l'évaluation de tout logiciel utilisé pour surveiller les employés qui travaillent à domicile;
    4. Un processus pour obtenir le consentement éclairé des employés concernés par la politique et un processus permettant aux employés de contester les décisions prises par application de la politique;
    5. La politique doit être mise à la disposition de tous les employés;
- Les renseignements recueillis par les employeurs :
    1. Ne doivent pas être vendus ou transférés à une autre personne ou société;
    2. Doivent être détruits après 120 jours ou selon d'autres dispositions réglementaires;
    3. Doivent être stockés au Canada;
    4. Sont soumis à d'autres limites établies par la réglementation.

02 Il est recommandé que le gouvernement du Canada et les gouvernements provinciaux et territoriaux du Canada négocient un cadre visant à établir la primauté du droit des personnes à la vie privée à leur domicile et à limiter la surveillance électronique des employés qui travaillent à domicile en vue de :

A Limiter la portée de la surveillance par l'employeur de sorte qu'elle ne puisse être exercée que dans les situations où elle est nécessaire pour :

- Protéger la vie privée, la sécurité et le bien-être des autres employés, des clients, des fournisseurs ou des investisseurs;
- Renforcer la formation des employés ou améliorer les processus de travail;
- Étudier les allégations de pratiques dangereuses ou illégales en milieu de travail;

B Exiger de la part des employeurs qu'ils avisent leurs employés lorsqu'une surveillance est entreprise et qu'ils obtiennent le consentement éclairé de ces derniers pour exercer cette surveillance;

C Restreindre le stockage, le transfert et la vente des données de surveillance recueillies par les employeurs;

D Fournir un ensemble commun de règles et de normes que les employeurs doivent suivre dans tous les territoires de compétence fédéraux, provinciaux et territoriaux du Canada (création d'une « norme commune »).

Michael Coteau

Député

Don Valley-Est

Décembre 2022

